

УДК 338.465.4

ББК 60.561.7

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ: МЕТОДОЛОГИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ**

Салганова Е. И.

*канд. социолог. наук,
доцент кафедры социальной работы и социологии
ФГБОУ ВО «Челябинский государственный университет»
г. Челябинск, Россия
salganova@yandex.ru*

**INDEPENDENT EVALUATION OF THE QUALITY OF THE TERMS
OF THE RENDERING OF THE SERVICES BY THE SOCIAL SERVICE
ORGANIZATIONS OF THE CHELYABINSK REGION:
METHODOLOGY AND RESULTS OF RESEARCH WORK**

Salganova E

*Cand. sociologist. sciences,
Associate Professor of the Department of Social Work and Sociology
FSBEI of HE "Chelyabinsk State University"
Chelyabinsk, Russia
salganova@yandex.ru*

Аннотация

В статье приводятся конкретные результаты научно-исследовательской работы Челябинского государственного университета в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2018 году. Анализ проведен по критериям открытости и доступности информации об организации; комфортности условий предоставления услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг; доступности услуг для инвалидов; доброжелательности, вежливости работников организации;

удовлетворенности условиями оказания услуг. В материале представлен сравнительный анализ итоговых рейтингов с рейтингами по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, организациями социального обслуживания области. Полученные результаты не только предоставляют базу для анализа, выявления проблем и принятия управленческих решений с учетом мнения и пожеланий получателей услуг, но и позволяют органам исполнительной власти контролировать качество предоставления социальных услуг гражданам, прежде всего, социально уязвимым категориям населения, гражданам пожилого возраста, инвалидам, людям с ограниченными возможностями здоровья.

Annotation

The article presents the specific results of research work of Chelyabinsk State University in the framework of an independent assessment of the quality of services provided by social service organizations of the Chelyabinsk region in 2018. The analysis is performed on the criteria of openness and accessibility of information about social service agencies; comfort conditions for the provision of services, including waiting times for the provision of services; accessibility of services for people with disabilities; kindness, courtesy of employees of the organization of social services; satisfaction with quality of services. The material presents a comparative analysis of the final ratings with ratings on the indicators characterizing the general criteria for assessing the quality of the conditions of service provision, social service organizations of the region. The results not only provide a basis for analyzing, identifying problems and making management decisions taking into account the opinions and wishes of service recipients, but also allow the executive authorities to control the quality of social services provided to citizens, primarily socially vulnerable categories of the population, elderly citizens, disabled people, people with disabilities.

Ключевые слова: доступность, инвалиды, информированность, качество услуг, независимая оценка, социальное обслуживание, условия.

Keywords: accessibility, people with disabilities, awareness, quality of services, independent assessment, social services, conditions.

Введение

Повышение качества социального обслуживания и создание доступных условий для различных категорий населения, прежде всего, инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья, являются приоритетными направлениями социальной политики в сфере социальной защиты населения на федеральном и региональном уровнях [1-3, 5, 7]. В числе приоритетных направлений деятельности Министерства социальных отношений Челябинской области определено, что «улучшение качества жизни граждан пожилого возраста, инвалидов, семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, которое обеспечивается, в том числе, за счёт развития и совершенствования системы социального обслуживания, оптимизации расходов на обеспечение функционирования системы» [8, С. 12].

В исполнении Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [1] и в соответствии с Единым порядком расчета показателей [4] по заказу Министерства социальных отношений Челябинской области кафедрой социальной работы и социологии Челябинского государственного университета проведена независимая оценка качества условий оказания услуг 51 организации социального обслуживания, в том числе 42 организаций стационарной и 9 полустационарной форм социального обслуживания [9].

В июле-декабре 2018 года научно-исследовательская работа выполнялась в соответствии с техническими заданиями государственных контрактов.

В качестве объекта исследования выступили организации социального обслуживания Челябинской области (далее – организации социального обслуживания).

Предмет исследования - комфортность и доступность предоставления услуг организациями социального обслуживания.

Цель исследования – проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области (далее – независимая оценка качества).

Ставились задачи обработки собранной первичной информации о доступности организаций социального обслуживания, укомплектованности их квалифицированными кадрами, информационной открытости и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг; составления сводной таблицы, включающей перечень организаций, участвующих в независимой оценке с баллами по каждому показателю и критериям; анализа и интерпретации данных, содержащихся в сводной таблице расчета показателей по каждой организации, формам социального обслуживания и по массиву в целом; определения рейтингов организаций социального обслуживания по формам и показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг; разработки предложений по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Анализ проведен в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н [6].

Методы и методология

Независимая оценка качества в 2018 году осуществлялась в три этапа:

1 этап – июль-август 2018 года - сбор информации о доступности организаций социального обслуживания и укомплектованности их квалифицированными кадрами для проведения независимой оценки качества.

Для сбора первичной информации были разработаны рабочие карты, которые включали в себя весь перечень показателей, характеризующих доступность организаций социального обслуживания и укомплектованность их квалифицированными кадрами.

Методы сбора первичной информации: наблюдение; эксперимент; анализ паспортов доступности организаций социального обслуживания; анализ документов, в том числе размещенных на официальных сайтах организаций социального обслуживания; анализ информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания; формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм, предоставления рабочей информации (рабочие карты, карты наблюдений, подписанные специалистами, ведущими сбор информации, и др.).

Всего за июль-август 2018 года обследовано и собрана информация по 51 организации социального обслуживания.

2 этап – август-октябрь 2018 года – организация и проведение социологического исследования о качестве предоставления социальных услуг и информационной открытости организаций социального обслуживания.

Объектом исследования выступили: организации социального обслуживания; клиенты организаций социального обслуживания; законные представители клиентов организаций социального обслуживания; экспертное сообщество (представители организаций и учреждений смежных отраслей, взаимодействующие с организацией социального обслуживания).

Предмет исследования – информационная открытость организаций социального обслуживания и удовлетворенность качеством оказания услуг организациями социального обслуживания.

Цель исследования – организация и проведение социологического исследования о качестве предоставления социальных услуг и информационной открытости организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества.

Выборка для сбора данных посредством метода анкетирования - систематическая вероятностная – от 5 % до 10 % от общей численности клиентов организаций стационарной формы социального обслуживания и от 10 до 15 клиентов организаций полустационарной формы социального обслуживания и надомной форм социального обслуживания Челябинской области; для сбора информации анализа документов (в том числе электронных), контента официальных сайтов - сплошная.

Сбор первичной информации осуществлялся по утвержденным рабочим картам, анкетам, охватывающим весь перечень показателей, характеризующих информационную открытость организаций социального обслуживания и удовлетворенность качеством оказания услуг организациями социального обслуживания для каждой формы социального обслуживания.

Всего в августе – октябре 2018 года опрошено 720 респондентов среди клиентов организаций социального обслуживания, законных их представителей, экспертного сообщества (представителей организаций и учреждений смежных отраслей, взаимодействующих с организацией социального обслуживания) в 51 организации социального обслуживания.

Получена информация по итогам мониторинга официальных сайтов 51 организации социального обслуживания.

Проведен 51 эксперимент – контрольный звонок («контрольная закупка») по телефону по оценке информационной открытости организаций социального обслуживания и удовлетворенности качеством оказания услуг для проведения независимой оценки качества.

3 этап – декабрь 2018 года – расчет показателей и анализ собранной информации.

Методы информационно-аналитического исследования: обработка первичной информации о доступности организаций социального обслуживания, укомплектованности их квалифицированными кадрами, об их информационной открытости и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг; составление сводной таблицы, включающей перечень учреждений, участвующих в независимой оценке с баллами по каждому показателю и критериям; анализ и интерпретация данных содержащихся в сводной таблице.

Результаты и дискуссия

В 2018 году анализ результатов независимой оценки показал, что итоговые рейтинги организаций полустационарной и стационарной форм социального обслуживания области в среднем высоки и близки к максимальному значению (92,3 и 90,9 баллов соответственно). По четырем из пяти критериев средние значения приближены к 100 баллам (таблица) [9, С. 59-60].

Таблица

Среднее значение показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг организаций социального обслуживания Челябинской области в 2018 году (в баллах)

Название критерия / показателя	Среднее значение	
	Стационары	Полустационары
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	98,6	100,0
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	97,6	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации	96,7	95,0

Название критерия / показателя	Среднее значение	
социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг		
Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального)	100,0	100,0
Время ожидания предоставления услуг	94,2	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96,2	96,5
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		
Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	73,8	75,6
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	53,3	44,4
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	78,0	88,9
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работника организаций социальной сферы		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном общении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96,1	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97,4	97,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93,7	97,7

Название критерия / показателя	Среднее значение	
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96,8	98,4
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95,3	98,1
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98,0	99,1

Как видим, среднее значение показателей, характеризующих комфортность и доступность предоставления услуг несколько выше у полустационаров, чем стационаров.

Наименьшее количество баллов организации социального обслуживания получили по показателям, характеризующим критерий доступности услуг для инвалидов. Самый низкий рейтинг у показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». В среднем по нему 53,3 баллов у организаций стационарной формы социального обслуживания и 44,4 баллов – у полустационаров. Низкий рейтинг по этому показателю у 10 организаций стационарной формы (ОГКУЧОЦСЗ «Семья», ГСУСОССЗН «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГСУСОССЗН «Саткинский психоневрологический интернат», ГУСО Кусинский ОРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями, МКУСО «Социальный приют для детей и подростков» г. Троицка, МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа, МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» (по 20,0

баллов) и у трех организаций полустационарной формы (МБУСО СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями «Здоровье» г. Челябинска (20,0 баллов), МУ СРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями», МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» (по 0,0 баллов)).

Следом идет показатель «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов». Низкий рейтинг по этому показателю у пяти организаций стационарной формы социального обслуживания (МКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росинка» Еманжелинского муниципального района, МУСО СРЦ для несовершеннолетних Копейского городского округа (по 20,0 баллов), МУСО СРЦ для несовершеннолетних г. Магнитогорска, МУСО «Социальный приют для детей и подростков» Еткульского муниципального района, ГУОСОЦ ГПВ «Тополек» (по 0,0 баллов)) и у двух полустационаров (МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска» (20,0 баллов), и МБУСО «Кризисный центр» г. Челябинска (40,0 баллов)).

Нулевой результат по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» у шести организаций стационарной формы социального обслуживания и одной полустационарной формы.

Выводы (Заключение)

В 2018 году результаты независимой оценки качества показали, что у всех без исключения организаций социального обслуживания достаточно высокий уровень предоставления социальных услуг. В среднем все организации по пяти критериям оценки набрали более 91,1 баллов, а две организации ОГСУСО «Геронтологический центр» и ГСУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» показали максимально-возможные результаты. У них по всем 15 показателям по 100,0 баллов.

Достаточно высокие результаты установлены еще по одиннадцати показателям оценки организаций стационарной и по семи - организаций

полустационарной формы социального обслуживания. По каждому из этих показателей организации набрали в среднем более 90 баллов.

В тоже время, анализ результатов независимой оценки качества позволил выявить ряд проблем в деятельности организаций социального обслуживания области. Наиболее проблемной для организаций социального обслуживания оказалась сфера организации доступности услуг для инвалидов. Отсюда и низкие показатели удовлетворенности населением доступностью услуг для инвалидов.

По итогам НИР и в целях повышения качества условий оказания услуг для каждой организации социального обслуживания разработаны рекомендации [9, С. 67-82]. Результаты независимой оценки представлены в информационно-аналитическом сборнике, который адресован руководителям и работникам системы социальной защиты населения, а также специалистам и гражданам, заинтересованным в повышении качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Список литературы

1. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (15.02.2019).

2. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации. – URL : <https://rosmintrud.ru/docs/laws/118> (15.02.2019).

3. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по

вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации. – URL : <https://rosmintrud.ru/docs/laws/126> (15.02.2019).

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «Гарант». – URL: <http://ivo.garant.ru/#/document/72075694/paragraph/1:1> (15.02.2019).

5. Закон Челябинской области от 23 октября 2014 г. № 36-ЗО «Об организации социального обслуживания граждан в Челябинской области» [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства социальных отношений Челябинской области. – URL : <http://minsoc74.ru/normativno-pravovye-akty-0> (15.02.2019).

6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «Гарант». – URL: <http://ivo.garant.ru/#/document/71965442/paragraph/1:3> (15.02.2019).

7. Приказ Министерства социальных отношений Челябинской области от 14 августа 2018 г. № 342 «Об утверждении Плана по организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на период 2018-2020 годов»

[Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства социальных отношений Челябинской области. – URL : <http://minsoc74.ru/normativno-pravovye-akty-0> (15.02.2019).

8. Информационно-аналитический бюллетень Министерства социальных отношений Челябинской области за 2017 год [Текст]. – Челябинск: Министерство социальных отношений Челябинской области. 2017. – 115 с.

9. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Челябинской области в 2018 году : информационно-аналитический сборник [Текст] / под ред. Е.И. Салгановой. Челябинск : Челяб. гос. ун-т, 2018. 128 с.